

506280-2026 - Konkurrensumsättning

Estland – Teletjänstcentral – Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

OJ S 139/2026 22/07/2026

Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem

Tjänster

1. Upphandlare

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

E-postadress: hanked@tehik.ee

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Allmän offentlig förvaltning

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Sotsiaalkindlustusamet

E-postadress: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Social trygghet

1.1. Upphandlare

Officiellt namn: Terviseamet

E-postadress: info@terviseamet.ee

Köparens rättsliga status: Statlig myndighet

Den upphandlande myndighetens verksamhet: Hälso- och sjukvård

2. Förfarande

2.1. Förfarande

Titel: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Beskrivning: Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutuste kõnekeskuste teenuse soetamine.

Teenuse hõlmab erinevate asutuste kõnekeskusi sh veebivestluse (Chat) teenust. Võidakse hankida ka transkribeerimise teenust. Raamlepingu eeldatav maksumus on 600 000 eurot ja maksimaalne võimalik kogumaksumus on 1 miljon eurot (mõlemad summad ilma käibemaksuta). / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest

Förfarandets identifierare: 431ef516-a560-44af-8225-3922c9d0b9e0

Intern identifierare: 313422-0000

Typ av förfarande: Öppet

Förfarandet är påskyndat: nej

Förfarandets viktigaste kännetecken: Avatud hankemenetlus

2.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 48510000 Programvara för kommunikation, 48512000

Programvara för interaktiv röststyrning, 48900000 Diverse programvara och datorsystem

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)
Land: Estland
Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)
Land: Estland
Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)
Land: Estland
Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)
Land: Estland
Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

2.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)
Land: Estland
Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

2.1.3. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 600 000,00 EUR

2.1.4. Allmänna upplysningar

Kompletterande information: Hange ei ole jagatud osadeks, kuna see ei ole majanduslikult põhjendatud. Käesoleva hanke eseme teenuste tellimine ei ole jaotatav erinevate teenuseosutajate vahel selliselt, et oleks samaaegselt tagatud teenuste pidev toimivus, ühetaolisus, operatiivsus ja kvalitatiivne tase. Lepingu alguse tähtpäev on määratud üldandmetes indikatiivselt - registri tehniline lahendus nõuab alguskuupäeva määramist, kuigi see sõltub hanke läbiviimiseks kuluvast ajast. Leping sõlmitakse ja see hakkab kehtima esimesel mõistlikul võimalusel pärast hanke menetluse lõppu. Võimalusel ja vajadusel võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada enne hanke üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega. Hanke menetluse kulgemise pikenemisel üle selle aja võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada ka peale üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega.

Rättslig grund:

Direktiv 2014/24/EU

2.1.6. Uteslutningsgrunder

Källor till uteslutningsgrunder: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument, Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5. Del (anbudsområde)

5.1. Del (anbudsområde): LOT-0000

Titel: Sotsiaalministeeriumi haldusala kõnekeskused 2026-2030

Beskrivning: Sotsiaalministeeriumi valitsemisala asutuste kõnekeskuste teenuse soetamine. Teenus hõlmab erinevate asutuste kõnekeskusi sh veebivestluse (Chat) teenust. Võidakse

hankida ka transkribeerimise teenust. Raamlepingu eeldatav maksumus on 600 000 eurot ja maksimaalne võimalik kogumaksumus on 1 miljon eurot (mõlemad summad ilma käibemaksuta). / Kõrvaldamise alused ja kvalifitseerimistingimused: Vaata hanke alusdokumentidest
Intern identifiaator: 313422-0000

5.1.1. Föremålet för upphandlingen

Kontraktets art: Tjänster

Huvudklassificering (cpv): 79512000 Teletjänstcentral

Ytterligare klassificering (cpv): 48510000 Programvara för kommunikation, 48512000

Programvara för interaktiv röststyrning, 48900000 Diverse programvara och datorsystem

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Põhja-Eesti (EE001)

Land: Estland

Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Lõuna-Eesti (EE008)

Land: Estland

Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Lääne-Eesti (EE004)

Land: Estland

Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kesk-Eesti (EE009)

Land: Estland

Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

5.1.2. Leveransplats

Del av land (NUTS): Kirde-Eesti (EE00A)

Land: Estland

Kompletterande information: Täpne piirkond määramata

5.1.3. Uppskattad löptid

Startdatum: 28/09/2026

Varaktighet: 48 Månader

5.1.5. Värde

Beräknat värde exklusive moms: 600 000,00 EUR

5.1.6. Allmänna upplysningar

Reserverad upphandling:

Deltagande är inte reserverat.

Namn på och yrkeskvalifikationer för den personal som ska utföra kontraktet måste anges:

Behöver inte anges

Upphandlingsprojekt som helt eller delvis finansieras med EU-medel

Upphandlingen omfattas av Världshandelsorganisationens avtal om offentlig upphandling, GPA
: ja

Kompletterande information: Hange ei ole jagatud osadeks, kuna see ei ole majanduslikult põhjendatud. Käesoleva hanke eseme teenuste tellimine ei ole jaotatav erinevate teenuseosutajate vahel selliselt, et oleks samaaegselt tagatud teenuste pidev toimivus, ühetaolisus, operatiivsus ja kvalitatiivne tase. Lepingu alguse tähtpäev on määratud üldandmetes indikatiivselt - registri tehniline lahendus nõuab alguskuupäeva määramist, kuigi see sõltub hanke läbiviimiseks kuluvast ajast. Leping sõlmitakse ja see hakkab kehtima esimesel mõistlikul võimalusel pärast hanke menetluse lõppu. Võimalusel ja vajadusel võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada enne hanke üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega. Hanke menetluse kulgemise pikenemisel üle selle aja võib lepingu sõlmida ja selle täitmisega alustada ka peale üldandmetes avaldatud lepingu kehtivuse eeldatavat algusaega.

5.1.8. Tillgänglighetskriterier

Det som anskaffas ska inte användas av fysiska personer, därav inga krav på tillgänglighet

5.1.9. Urvalskriterier

Källor till urvalskriterier: Europeiskt enhetligt upphandlingsdokument

5.1.10. Tilldelningskriterier

Kriterium:

Typ: Pris

Beskrivning: Vaata hanke alusdokumentidest

Kategori av tilldelningskriteriet vikt: Vikting (poängtal, exakt)

Sifferangivelse för tilldelningskriterium: 100

5.1.11. Upphandlingsdokument

Adress till upphandlingsdokumenten: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/documents?group=B>

5.1.12. Upphandlingsvillkor

Villkor för inlämning:

Elektronisk inlämning: Krävs

Adress för inlämning: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/procurement/10598424/tenders>

De språk som kan användas i anbudet eller anbudsansökningarna: estniska

Elektronisk katalog: Ej tillåten

Alternativa anbud: Ej tillåten

Tidsfrist för mottagande av anbud: 31/08/2026 11:00:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Varaktighet under vilken anbudet måste förbli giltigt: 4 Månader

Information om offentlig anbudsöppning:

Öppningsdatum: 31/08/2026 12:00:00 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Plats: <https://riigihanked.riik.ee/rhr-web/#/>

Kontraktsvillkor:

Kontraktet måste genomföras inom ramen för program för skyddad anställning: Nej

Villkor som gäller genomförandet av kontraktet: vt RHAD

Elektronisk fakturering: Krävs

Elektronisk beställning kommer att användas: nej

Elektronisk betalning kommer att användas: ja

Ekonomiska arrangemang: Vt RHAD

5.1.15. Metoder

Ramavtal:

Ramavtal utan förnyad konkurrensutsättning

Högst antal deltagare: 1

Information om det dynamiska inköpssystemet:

Upphandlingen avser inte ett dynamiskt inköpssystem

5.1.16. Kompletterande information, medling och prövning

Medlingsorganisation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Prövningsorganisation: Riigihangete vaidlustuskomisjon

Information om tidsfrist för prövning: <https://fin.ee/riigihanked-riigiabi-osalused/riigihanked/vaidlustusmenetlus>

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Organisation som mottar anbudsansökningar: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

8. Organisationer

8.1. ORG-0001

Officiellt namn: Tervise ja Heaolu Infosüsteemide Keskus

Registreringsnummer: 70009770

Postadress: Pärnu mnt 132

Ort: Tallinn

Postnummer: 11317

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Kontaktpunkt: REIMO KÕPS

E-postadress: hanked@tehik.ee

Tfn: +372 5139350

Webbadress: <https://www.tehik.ee>

Köparprofil: <https://www.tehik.ee>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

Gruppledare

Organisation som ger kompletterande information om upphandlingsförfarandet

Organisation som mottar anbudsansökningar

8.1. ORG-0002

Officiellt namn: Sotsiaalkindlustusamet

Registreringsnummer: 70001975

Postadress: Paldiski mnt 80

Ort: Tallinn

Postnummer: 15092

Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)

Land: Estland

Kontaktpunkt: REIMO KÕPS

E-postadress: info@sotsiaalkindlustusamet.ee

Tfn: +372 5139350

Webbadress: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Köparprofil: <http://www.sotsiaalkindlustusamet.ee>

Den här organisationens roller:

Upphandlare

8.1. ORG-0003

Officiellt namn: Terviseamet
Registreringsnummer: 70008799
Postadress: Paldiski mnt 81
Ort: Tallinn
Postnummer: 10614
Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Land: Estland
Kontaktpunkt: REIMO KÕPS
E-postadress: info@terviseamet.ee
Tfn: +372 5139350
Webbadress: <http://www.terviseamet.ee>
Köparprofil: <http://www.terviseamet.ee>
Den här organisationens roller:
Upphandlare

8.1. ORG-0004

Officiellt namn: Riigihangete vaidlustuskomisjon
Registreringsnummer: 1000123
Postadress: Tartu mnt 85
Ort: Tallinn
Postnummer: 10115
Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Land: Estland
E-postadress: vako@fin.ee
Tfn: +3726113713
Den här organisationens roller:
Prövningsorganisation
Medlingsorganisation

8.1. ORG-0005

Officiellt namn: Riigihangete register
Registreringsnummer: TED64
Postadress: Lökke tn 4
Ort: Tallinn
Postnummer: 10122
Del av land (NUTS): Extra-Regio NUTS 3 (EEZZZ)
Land: Estland
E-postadress: register@riigihanked.riik.ee
Tfn: +3726113693
Den här organisationens roller:
TED eSender

Information om meddelandet

Identifierare/version för meddelandet: 94298b00-4c98-4295-a7a0-095e4a7a1719 - 01
Formulärtyp: Konkurrensutsättning
Meddelandetyp: Meddelande om upphandling eller koncession – standardsystem
Meddelandets undertyp: 16
Avsändningsdatum för meddelandet: 21/07/2026 12:36:13 (UTC+03:00) Östeuropeisk sommartid

Datum för avsändning av meddelandet (eSender): 21/07/2026 13:00:03 (UTC+03:00)
Östeuropeisk sommartid
Språk som det här meddelandet finns officiellt tillgängligt på: estniska
Meddelandets publiceringsnummer: 506280-2026
EUT S-nummer: 139/2026
Publiceringsdatum: 22/07/2026